

KUALITAS PELAYANAN KTP
DI KECAMATAN SUKOLILO
KOTA SURABAYA

P R O P O S A L



Disusun Oleh :

FAZAR ARDIANSYAH
NPM : 0541310109

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU NEGARA
SURABAYA
2011

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo Surabaya (Studi Kasus Tentang Pelayanan KTP)” dengan baik.

Dengan tersusunnya proposal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada DR. Lukman Arief, MS.i sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Di samping itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur, dan selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara UPN yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring

do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Illahi.

5. Yang terhormat Bapak dan Ibu, yang telah memberikan dukungan secara moral, doa, serta nasehat sampai terselesaikannya proposal skripsi ini.
6. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Sukolilo Yang Telah Membantu Proses Kelancaran Pengambilan data.
7. Terima kasih teman- temanku yang turut membantu dan memberikan semangat
8. Kepada Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan proposal skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini. penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Konsep Pelayanan Publik	14
2.2.2. Asas-asas Pelayanan dan Prinsip-prinsip Pelayanan..	15

2.2.2.1. Asas-Asas Pelayanan	16
2.2.2.2. Prinsip-prinsip Pelayanan	17
2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan.....	22
2.2.4. Sasaran Pelayanan	23
2.2.5. Standar Pelayanan Publik	25
2.2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.7. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.3. Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Fokus Penelitian	35
3.3. Lokasi Penelitian	37
3.4. Sumber Data Dan Jenis Data.....	37
3.5. Instrumen Penelitian	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data	39
3.7. Analisis Data	41
3.8. Keabsahan Data	44

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Komplain Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo Berkaitan Pengurusan KTP	7
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Pemilik KTP.....	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1. Analisis Data Kualitatif	43

ABSTRAKSI

FAZAR ARDIANSYAH. KUALITAS PELAYANAN KTP DI KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA.

Fenomena yang terjadi pada saat ini berkaitan dengan pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Kantor Kecamatan Sukolilo adalah prosedur pengurusan KTP yang terkesan rumit dan berbelit-belit, serta biasanya memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat malas jika akan melakukan pengurusan KTP. Ditambah dengan kecenderungan kenaikan jumlah komplain masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo berkaitan pengurusan KTP. Hal ini menunjukkan masih kurang bagusnya pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sukolilo kepada masyarakat berkaitan dengan pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sukolilo dalam memberikan kualitas pelayanan publik dalam hal pengurusan KTP kepada masyarakat. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo menganut sistem dari Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan komponen petugas pemberian pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil wawancara berkaitan dengan kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo berdasarkan dari prosedur pelayanan bahwa prosedur pelayanan sudah baik yaitu prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat asalkan persyaratannya telah terpenuhi. Berdasarkan waktu penyelesaian bahwa waktu penyelesaian pembuatan KTP cukup cepat yaitu antara 1 – 3 hari. Berdasarkan biaya pelayanan bahwa biaya pelayanan pengurusan KTP di Kecamatan Sukolilo adalah gratis. Berdasarkan produk pelayanan bahwa petugas cukup ramah dan sopan serta bahasa yang diucapkan lembut, sehingga saya juga mudah untuk menyampaikan maksud dan tujuan kita. Berdasarkan sarana dan prasarana bahwa sarana dan prasarana dalam pengurusan KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang sekarang ini sudah lebih bagus dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan komponen petugas pemberian pelayanan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah sudah baik. Terakhir berdasarkan saran dan kritik bahwa saran dan kritik dari masyarakat sudah dilaksanakan oleh pihak Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak diberlakukan penerapan undang-undang nomor 32 tahun 2004 dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah penyerahan, pelimpahan dan penugasan urusan pemerintah kepada daerah secara nyata dan bertanggung jawab harus diikuti dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional secara adil, termasuk pertimbangan keuangan antara pemerintah dan pemerintah daerah. Sebagai daerah otonom, penyelenggara pemerintah dan pelayanan tersebut dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Tujuan dari otonomi daerah adalah kabupaten dan kota mempunyai kewenangan, kebebasan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa maupun aspirasi masyarakat setempat kecuali kewenangan - kewenangan yang tetap melekat pada pemerintah pusat (Adisubrata, 1999 : 10). Pemberian otonomi daerah bukan hanya soal strategi saja, melainkan mempunyai fungsi yang lebih penting adalah memberikan pelayanan publik. Memberikan pelayanan publik daerah secara baik dan profesional hanya bisa dilakukan dengan di dukung sistem akuntabilitas kebijakan yang bisa dikontrol oleh segenap masyarakat daerah yang bersangkutan.

Pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2005 : 5) adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat , di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Sedangkan menurut Moenir (2002 : 196) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang secara langsung dimana pelayanan tersebut memiliki sasaran akhir yaitu kepuasan bagi pihak yang dilayani, sehingga pada akhirnya kepuasan publik dapat dicapai.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau bertambah buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.

Apabila dilihat dari sisi pelayanan, diberlakukan undang - undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, yang telah memberikan perluasan kewenangam pada tingkat pemerintah daerah, dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokrasi yang seringkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu lama dan biaya

tinggi. Dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan yang harus disediakan, konsekuensinya, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam bertanggungjawab. Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah suatu derajat atau tingkat kesimpulan dari suatu barang atau tingkat kesempurnaan dari suatu barang atau jasa yang diberikan kepada seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau melebihi harapannya. Untuk dapat memahami pelayanan yang berkualitas dan dapat meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat maka instansi pemerintahan harus memahami dimensi kualitas pelayanan yang akan memberikan kerangka kerja tentang acuan atau pedoman oleh pengguna jasa atau masyarakat didalam menilai kualitas pelayanan dari penyedia jasa tersebut. Adapun beberapa dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah kehandalan, ketanggapan, kepastian, empati dan wujud fisik dari pelayanan itu sendiri.

Permasalahan utama adalah pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik sebagai fokus disiplin Ilmu Administrasi Publik tetap menarik untuk dicermati, hal ini dapat dicermati dari berbagai fenomena yang ada, misalnya pendapat dari Atep, dkk (2004 : 102) dalam Governance

And Decentralization disingkat GDS 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governanve).

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat termasuk salah satu bentuk intansi pemerintah adalah Kantor Kecamatan Sukolilo. Kantor kecamatan Sukolilo merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang kepada masyarakat, salah satu contoh adalah pelayanan pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Untuk dapat menentukan berhasil atau tidaknya peningkatan pelayanan sangat tergantung pada manusianya juga, untuk meningkatkan pelayanan diperlukan pengembangan tugas yang mempunyai disiplin mental dan fisik yang baik. Dengan pengaturan yang harmonis antara manusia, tnateriil dan keuangan, diharapkan dapat mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dan diperbaiki, khususnya kemampuan pegawai untuk dapat bekerja dengan optimal dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat agar merasa puas dan keinginannya terpenuhi. Sedangkan kondisi yang berada di Kecamatan Sukolilo pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sukolilo harus memperhatikan dari segi mutu dan kualitas, dimana dengan mutu pelayanan yang baik, akan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tertentu khususnya pada pelayanan pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dimana berdasarkan UU RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana KTP harus dimiliki oleh setiap warga negara, KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah negara kesatuan RI. Apabila mutu pelaksanaan yang dilakukan kepada masyarakat itu baik dan sesuai dengan prosedur serta didalamnya terdapat kemudahan dalam pengurusannya, maka masyarakat akan merasa puas terhadap hasil kinerja pegawai kantor kecamatan Sukolilo yang telah memberikan pelayanan yang baik, agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan efektif serta dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat maka diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai, efektif, serasi dan sesuai dengan kebutuhan yang ada sehingga dapat dicapai sesuai dengan tujuan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sukolilo harus memperhatikan dari segi mutu dan kualitas, dimana dengan mutu pelayanan yang baik, akan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tertentu khususnya pada pelayanan pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Fenomena yang terjadi pada saat ini berkaitan dengan pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Kantor Kecamatan Sukolilo adalah prosedur pengurusan KTP yang terkesan rumit dan bertele-tele, serta biasanya memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat malas jika akan melakukan pengurusan KTP. Hal ini menunjukkan masih kurang bagus pelayanannya yang diberikan di Kantor Kecamatan Sukolilo kepada masyarakat berkaitan dengan pengurusan KTP, sehingga banyak masyarakat yang kurang puas bahkan kecewa dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sukolilo. (Wawancara, 29 Juli 2011)

Siahaan, seorang Sosiolog Universitas Airlangga Surabaya, mengatakan bahwa tingginya kreativitas masyarakat Indonesia dalam suap disebabkan kultur masyarakat yang lunak. Kerangka kultural yang penuh pertimbangan ini membuat masyarakat selalu berusaha untuk menyiasati segala aturan yang ada. Hal ini terlihat dari beberapa kasus suap yang dilakukan masyarakat terhadap pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil (dispendukcapil) dalam proses pengurusan KTP dan KK. (www.kompasnews.com – 20 Mei 2011)

Fenomena masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo berkaitan dengan pengurusan KTP dapat dilihat dengan semakin meningkatnya jumlah keluhan dan komplain masyarakat dalam 6 bulan terakhir periode Januari – Juni 2011, sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Komplain Masyarakat Terhadap
Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo
Berkaitan Pengurusan KTP

Periode	Jumlah Komplain (Orang)
Jan - 2011	3
Feb - 2011	5
Mar - 2011	5
Apr - 2011	7
Mei - 2011	8
Jun - 2011	11

Sumber: Kantor Kecamatan Sukolilo bagian pengurusan KTP,
Tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa selama 6 bulan terakhir dari bulan Januari – Juni 2011 telah terjadi kecenderungan kenaikan jumlah komplain masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo berkaitan pengurusan KTP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo berkaitan pengurusan KTP.

Oleh karena itu Kantor Kecamatan Sukolilo harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya lagi, terutama pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan KTP bagi masyarakat. Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih banyak warga di kecamatan Sukolilo yang belum memiliki KTP. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk Pemilik KTP

Keterangan	WNI		WNA		Total
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	
Jumlah Penduduk	68.059	60.999	6	2	129.066
Wajib Membuat KTP	35.906	34.907	3	2	70.818
Telah Memiliki KTP dan Masih Aktif	29.501	24.280	3	0	53.784
KTP Habis Berlaku	848	830	0	0	1.678
Belum Membuat KTP	1.804	982	0	0	2.786

Sumber: Kantor Kecamatan Sukolilo bagian pengurusan KTP, Tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa total jumlah penduduk di kecamatan Sukolilo sebanyak 129.006 orang, selanjutnya penduduk yang wajib membuat KTP sebanyak 70.818 orang, selanjutnya penduduk yang telah memiliki KTP dan masih aktif sebanyak 53.784 orang, selanjutnya penduduk yang memiliki KTP dan habis masa berlakunya sebanyak 1.678 orang, dan terakhir penduduk yang belum membuat KTP sebanyak 2.786 orang. Penduduk diwajibkan memiliki KTP jika berusia 17 tahun atau lebih, dan atau sudah menikah meskipun belum berusia 17 tahun.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang pentingnya kualitas pelayanan, untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo Surabaya (Studi Kasus Tentang Pelayanan KTP)”

1.2. Rumusan Masalah

Mengingat akan pentingnya layanan dalam suatu organisasi, maka kiranya setiap organisasi publik, perlu untuk senantiasa selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tetapi kenyatannya masyarakat masih banyak yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya dalam hal pelayanan KTP ?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo terutama dalam hal pelayanan KTP.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis

Untuk menerapkan dan mengembangkan teori yang sudah diperoleh sehingga dapat membandingkan teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi Instansi

Untuk memberikan bahan masukan dan pertimbangan kepada Kantor Kecamatan Sukolilo.

3. Bagi Universitas

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.